

## BIBLIOTECAS E INMIGRANTES, O CÓMO MIRAR A NUESTROS USUARIOS SIN ANTEOJERAS

Javier PÉREZ IGLESIAS

En la sociedad global todos somos parte de minorías culturales y todas las culturas deben estar representadas en la infraestructura de la información global.

IFLA, «Comunidades multiculturales: normas para servicios multiculturales»

### EL DIABLO DORMÍA Y SE COCINÓ ESE PASTEL QUE LLAMAMOS «BIBLIOTECA»

Nuestro concepto de «biblioteca pública» como una institución abierta a todo el mundo, sin distinción de raza, sexo, edad, nivel socioeconómico u origen étnico, se fraguó en el siglo pasado, más concretamente en las décadas posteriores a la segunda guerra mundial. A partir de las definiciones de la UNESCO y la IFLA, se dibuja en la biblioteconomía internacional una institución que es un lugar abierto, de acogida, que trabaja por la paz y el entendimiento entre los pueblos.

Tirando del hilo histórico, podríamos remontarnos a las actas aprobadas por las ciudades inglesas y americanas desde mediados del siglo XIX y, un poco más atrás, a la Revolución francesa, que sienta las bases de lo que entendemos por «ciudadanía» y «bienes públicos».

Este caldo de detalles históricos, relacionados con el proceso de formación de la democracia como sistema político, hay que salpimentarlo con unas pizcas de fe en la perfectibilidad del ser humano, unas hojitas de confianza en la educación, sin que importen la edad o el momento, y ya tenemos cocinada la biblioteca pública para todos.

Pero ¿en qué estamos pensando cuando decimos *todos*?, ¿cuánta gente y qué tipo de gente cabe en nuestra concepción de «todo el mundo»? Una cosa que nos ha quedado clara, a estas alturas de la postmodernidad, es que, demasiadas veces, los sujetos elegidos como mayoría han sido blancos, heterosexuales y sexados masculinos. La biblioteca, como una institución más de la sociedad capitalista y patriarcal, ha tendido a tomar la parte por el todo y a crear una sinécdoque según la cual «toda la sociedad», a la que van dirigidos sus servicios, es una clase media con unos determinados valores claramente eurocentrados y heterosexistas. ¿Pero es acaso el mundo en el que vivimos de un solo color? La experiencia nos dice que, más bien, es múltiple y diverso.

Así, por las grietas que deja abiertas la «bunkerbiblioteca» van entrando, como pueden, las personas inmigrantes con sus lenguas, costumbres y apariencias distintas; las madres sin familia nuclear que las lave más blancas; los niños y niñas con identidades sexuales difusas o festivas o diversas o insultantes: niños raritos, niñas marimacho, niños mari...; grupos étnicos que no suman, ni cuentan, salvo para perpetuar prejuicios y justificar rechazos. En el caso español, podemos nombrar a los gitanos, pero la población inmigrante nos ofrece nuevos campos de tiro: moros, sudacas, negros, rumanos, chinos... Están todas las familias que no casan con el modelo tradicional de padre, madre e hijos; los pobres, los sin techo, los que perdieron su salud por un motivo u otro, los sidosos... Aparecen, en ese entorno al que la biblioteca supuestamente mira para diseñar sus servicios, lo que solemos llamar «minorías». Es decir, una inmensa mezcla de personas excluidas si sumamos colectivos, grupos e individuos que no se ajustan a la norma.

La biblioteca puede mirar hacia otro lado y hacer como si aquí no hubiera pasado nada en los, pongamos, últimos treinta años. Pero en ese caso debería dejar de llenarse la boca y los manifiestos con frases como «para toda la sociedad» o «sin distinciones» o «para trabajar por la paz».

#### BIBLIOTECAS Y DIVERSIDAD: DEL DICHO AL HECHO

El caso es que los manifiestos y las recomendaciones están ahí y con sus definiciones llenan de jugo nuestro concepto de «biblioteca» (IFLA, 1988; IFLA/UNESCO, 2001). Parece como si esta institución fuera buena en sí misma y el mero hecho de que se inventara («un espacio de todos que ofrece algo para todos») es ya un

motivo de celebración. Si en lugar de un capítulo de un libro esto fuera una charla, o un taller, o un seminario en línea, les propondría, queridas personas lectoras, que fuéramos leyendo y comentando los diferentes puntos de las directrices para un servicio bibliotecario en comunidades multiculturales que propone la IFLA. Da mucha alegría leerlos y ver cómo están previstas las acciones bibliotecarias para atender a refugiados, a trabajadores temporales, a personas que se instalaron en un país y permanecieron allí, a sus descendientes, a los que conservaron su lengua, a los que, aun adoptando la lengua del país de acogida, han salvado sus tradiciones y aspectos culturales propios, a las minorías nacionales... Pero, como no podemos juntar aquí nuestras reflexiones para analizar las propuestas y ver hasta qué punto son tenidas en cuenta en nuestro entorno bibliotecario, les incluyo la referencia al final del capítulo y les informo de que yo las tendré en mente a la hora de estructurar este capítulo.

Son una buena cosa las directrices, las recomendaciones y los textos de asociaciones y organismos internacionales, para que los bibliotecarios de a pie podamos acudir a ellas para justificar nuestras propuestas de trabajo. Las bibliotecas aparecen, en toda esta literatura, como espacios neutrales, terceras vías entre el trabajo y el hogar, en los que todos podemos sentirnos a gusto. Según la señora Barbara J. Ford, responsable de la Biblioteca Pública de Chicago, las bibliotecas pueden ayudar a crear comunidades cívicas, que favorezcan la empatía entre las personas y que permitan vivir el pluralismo de ideas y de actitudes como un bien del que debemos felicitarnos (Toledo Lorente, 2002). Pero lo cierto es que las diferencias se pueden utilizar también como armas arrojadas, como instrumentos para manipular y hacer sentir a las personas que hay otros que son distintos y representan un peligro. Lo vivimos diariamente con los discursos que inundan los medios de comunicación y nos transmiten la idea de que los inmigrantes son un peligro, o asocian inmigración y delincuencia, o presentan el matrimonio entre personas del mismo sexo como un ataque contra la familia, por poner solo unos ejemplos. Frente a esta intoxicación informativa, que pretende hacer pasar por hechos lo que en realidad son opiniones o creencias, las bibliotecas deben ofrecer acceso a informaciones variadas, desprejuiciadas, múltiples. Sobre todo, pueden favorecer que la gente se encuentre, que los extraños lleguen a coincidir en un lugar que se basa en el bien público, en la sensación de que todos formamos una ciudadanía y podemos sentirnos parte de la misma comunidad.

Las bibliotecas, nos dice la señora Ford, son creadoras de «capital social» (Toledo Lorente, 2002). Este concepto es fundamental para oxigenar la vida en

común. El capital social se crea a partir de relaciones horizontales (nada que ver con normas o leyes emanadas desde una autoridad jerárquicamente superior), que se asientan sobre la confianza y que «derivan en obligaciones de reciprocidad y en intercambio de información», como nos dice Antonio Díaz Grau (2004). Nuestras sociedades, tan necesitadas de cohesión, deberían preocuparse por alimentar la confianza, el compromiso y la sensación de que todos los que convivimos formamos parte de algo común que hay que cuidar. Nuestras ciudades globalizadas necesitan recuperar la sensación de seguridad que en muchos lugares se ha perdido.

Se habla mucho de la sociedad del conocimiento y de la información como si esto supusiera haber alcanzado el *súmmum* de la democratización cultural. Sin embargo, la sociedad de la información puede ser la mayor creadora y difusora de prejuicios y falsedades jamás conocida. Cuenta con muchos ingredientes para que esto sea así: concentración de los medios, fagocitación de empresas culturales independientes por parte de esos medios, entronización de la lógica del mercado, poder ilimitado de los intereses de las grandes firmas comerciales... Es verdad que, al mismo tiempo, las tecnologías nos permiten nuevas maneras de comunicarnos, de organizarnos, de crear redes virtuales que favorezcan los encuentros, los intercambios, el conocimiento. Es decir, podemos hacer que cada vez más personas accedan a la educación y desarrollen una visión crítica de su entorno y tengan la intención y las herramientas para incidir sobre el mundo y cambiarlo.

En medio de este panorama están las bibliotecas, esos laboratorios del aprendizaje, esos lugares donde el ocio se puede convertir en placer y el placer en compromiso, y este en un deseo de mejorar el entorno. Las bibliotecas están en el centro del fenómeno digital que marca nuestra sociedad, tienen una larga tradición en gestionar información y en ponerla a disposición de la gente. Están comprometidas con la sociedad en la que se insertan. Solo falta que sean fieles a la premisa —por lo visto, universalmente aceptada en la literatura profesional— de centrar todas sus actividades en los usuarios/clientes/comunidad a la que atienden.

Vistas las cosas desde aquí (el Estado español con sus diferentes lenguas y tradiciones culturales), pero siempre mirando más allá y más acá (Latinoamérica, resto de Europa y del mundo), no está de más detenerse en un fenómeno que ha cambiado nuestro panorama social y que, desde el punto de vista bibliotecario, tiene mucho interés: la inmigración.

Los inmigrantes podrían servir de paradigma para analizar hasta qué punto la biblioteca es respetuosa con la diversidad. Esto incluye, desde nuestro punto

de vista, mucho más que las meras diferencias étnicas o de origen. Entendemos la diversidad y la diferencia como un acercamiento que cuestiona las identidades cerradas, de las personas o de las instituciones, y que maneja aspectos como clase, opción sexual, sexo, etnia, tradición cultural... Al mismo tiempo, nos parece que tratar la relación de las bibliotecas con los inmigrantes puede resultar interesante para ver hasta qué punto estas instituciones miran a la comunidad para diseñar sus servicios y gestionar sus procesos. Además, los inmigrantes tienen que manejar, muchas veces, múltiples discriminaciones (homofobia, misoginia, transfobia, xenofobia, racismo, clasismo...), y todo esto nos puede ayudar a pensar las bibliotecas de una manera menos excluyente (Pérez Iglesias, 2002).

#### DE LA HABANA HA VENIDO UN BARCO CARGADO DE...

En barco, en avión, a pie, escondidos en camiones, con papeles o sin ellos, los inmigrantes llegan a España. Es un hecho que la inmigración se ha convertido en muy pocos años en el fenómeno social más novedoso y potente de cuantos ocurren en el mundo y también en nuestro país; un fenómeno que afecta a los más variados aspectos de la vida social, empezando por la demografía. La población española aumenta en gran parte debido a los inmigrantes, que se han convertido en el 8,5 % de la población residente en España.

El resultado de este acelerado proceso de crecimiento de la inmigración es que España ha pasado en pocos años de ser uno de los países de la Unión Europea con menor porcentaje de inmigrantes (2 % de su población total en 1998) a ser el cuarto (8,5 % en el 2005). En comparación con otros países europeos, el fenómeno migratorio en España tiene como característica que es mucho más reciente y, sobre todo, que ha sido mucho más intenso y más rápido («Inmigración y cambio...», 2006). En este mismo sentido, un dato significativo es que España es por séptimo año consecutivo el principal país de acogida de inmigrantes de la Unión Europea. En muy poco tiempo, el panorama de nuestras ciudades ha cambiado, han aparecido nuevos acentos, lenguas diferentes, distintas maneras de cantar, comer, moverse, otros rostros. No está de más señalar los beneficios que nos aportan estos cambios. La contribución de los inmigrantes es esencial para mantener la buena salud de la Seguridad Social. Este colectivo aporta unos ocho mil millones de euros al año, cantidad prácticamente equivalente al superávit del sistema para el 2007. Frente a ese voluminoso ingreso, el gasto en pensiones para

inmigrantes es ínfimo: por cada uno que cobra pensión, hay treinta cotizando, mientras entre los españoles hay solo tres (*El País*, 2-10-2006). Eso sin contar con la cantidad de puestos de trabajo que se cubren gracias a ellos, en el sector servicios, en la construcción, en la agricultura intensiva, en el cuidado de personas dependientes, puestos que la población autóctona no quiere o no puede atender.

Los inmigrantes están aquí porque los necesitamos, no solo porque ellos busquen mejorar sus condiciones de vida. Ante esta situación, las bibliotecas deben tomar medidas y prepararse para servir a una población que ya no tiene el mismo aspecto, ni las mismas costumbres, ni, en muchos casos, habla el mismo idioma. Se trata de una cuestión de derechos de las personas (a informarse y acceder a la cultura), pero es también un aspecto fundamental de la profesión bibliotecaria (volvemos a la UNESCO y la IFLA). La comunidad a la que atendemos ha cambiado y las bibliotecas deben responder a esos nuevos escenarios (González Olivares, 2002). Teniendo en cuenta la relativa novedad del fenómeno de la inmigración (aunque ya desde finales de los años noventa del siglo pasado se veían los cambios en las grandes ciudades), a las bibliotecas públicas españolas les ha llegado todo esto un poco de sopetón.

Sin embargo, el aspecto multicultural, a la hora de pensar nuestros servicios públicos, no debería sernos ajeno. Ya antes de convertirnos en un país con inmigrantes, España contaba con una minoría étnica —los gitanos— que habita en la península desde hace siglos. Esto debería haber sido suficiente para que desde las instituciones se hubiera pensado en plantear la diversidad como un bien para toda la ciudadanía. Pero, de hecho, la convivencia con las personas de etnia gitana ha creado a lo largo de los años los suficientes prejuicios como para tener que plantearse actuaciones tanto en campañas dirigidas a toda la población como a sectores específicos de empleados públicos (Policía y Guardia Civil). La realidad es que los tópicos y los prejuicios persisten y la minoría gitana sigue teniendo que enfrentarse a discriminaciones.

También entre nosotros conviven diferentes lenguas oficiales y diversas culturas. Somos el producto de muchos siglos de mestizajes y bajo el mismo Estado conviven sentimientos nacionales distintos. Este es otro terreno en el que las bibliotecas podrían tomar cartas en el asunto y difundir entre todos los ciudadanos las diferentes lenguas y culturas del Estado español. Como en otros aspectos de la vida social y política, la diversidad puede verse como una ventaja (somos la suma de todos los diferentes y eso nos enriquece) o como un problema (los

«otros diferentes» atentan a mi sentimiento de pertenencia y unidad). Sin duda, unas bibliotecas sensibles a todo esto pueden ayudar a que la ciudadanía entre en contacto con una visión de España, en este caso, menos restrictivo-agresiva y más múltiple-habitable.

Pero volvamos al tema de esa inmigración que, junto a las indudables cosas buenas que aporta a nuestra sociedad, también puede ser fuente de conflictos. Nada más peligroso que concentrar a la población inmigrante en determinadas zonas en las que los servicios públicos escasean, o no crecen suficientemente y se ven saturados. Las cosas se pueden agravar cuando la segunda generación, nacida y nacionalizada aquí, sufre discriminaciones en función de su origen y se ve relegada a ejercer una ciudadanía de segunda. Y eso, sin contar con el rechazo de la población local a los que vienen de fuera y que da lugar a situaciones de racismo y xenofobia. Llegados a este punto, se ve la necesidad de crear y mantener ese capital social que cohesiona las comunidades, y las bibliotecas pueden ser unas grandes aliadas en esta tarea.

#### ¿CÓMO PUEDEN LAS BIBLIOTECAS CONVERTIR LA NECESIDAD EN VIRTUD?

Lo primero que necesitan los inmigrantes cuando llegan a un país de acogida es poder desenvolverse en él. Hay un montón de información necesaria que las bibliotecas pueden ofrecer (y, de hecho, muchas ya lo hacen) relacionada con lo que normalmente conocemos como «información a la comunidad» o «información local». Se trata de adaptar este servicio a los nuevos usuarios y tener en cuenta el aspecto lingüístico. Muchas personas llegan a nuestro país sin dominar el castellano, por lo que debemos tener en cuenta lo que sugiere la IFLA en las ya citadas normas:

[...] las bibliotecas deberían proporcionar un servicio de referencia e información en aquellos idiomas más frecuentemente usados, y para aquellos grupos con mayores necesidades, tales como grupos de inmigrantes recién llegados. Es especialmente importante que, donde sea posible, se proporcione en la lengua del usuario la información sobre la comunidad que afecta a la toma de decisiones diaria. (IFLA, 1988).

Es decir, todo lo referente a servicios sociales, educación, vivienda, atención médica, aprendizaje del castellano, etcétera, debería ser una información acce-

sible para los inmigrantes en su propio idioma. Esto puede parecer imposible si pensamos en que cada unidad bibliotecaria, de cada pueblo o barrio, solucione ese servicio por su cuenta, pero puede convertirse en algo sencillo si practicamos el trabajo en red y la cooperación. Sin duda, las bibliotecas tienen una gran experiencia en esta manera de compartir y optimizar recursos. Un buen ejemplo nos lo ofrecen las bibliotecas de Barcelona, que cuentan con un servicio de traducción telefónica para atender demandas de usuarios que solo hablen una de las siguientes lenguas: francés, inglés, italiano, griego, portugués, alemán, holandés, rumano, búlgaro, ruso, ucraniano, serbocroata, albanés, polaco, checo, lituano, húngaro, turco, armenio, farsi, kurdo, urdu, punjabí, hindi, chino, tagal, bengalí, árabe, bereber, fula, sarahole, bubi, fang y somalí.

Cuando llega a la biblioteca un usuario que solo maneja una de esas lenguas, el bibliotecario puede ponerse en comunicación telefónica con un traductor y, mediante una conversación a tres, entender y atender la demanda que se le haga. La selección del idioma solicitado se hace a partir de un mapa lingüístico, y basta con que la persona que requiere información señale con el dedo el área idiomática. De momento son cuatro bibliotecas de la red las que disponen de este servicio (<<http://www.bcn.cat/biblioteques/>>).

Pero cuando el tamaño y las posibilidades de la biblioteca lo permitan, es interesante que cuente con personal bibliotecario que hable la lengua de los principales grupos minoritarios presentes en la comunidad. De esta manera, no solo se podría ofrecer una atención personalizada, sino desarrollar políticas de alfabetización informacional en diferentes lenguas y aplicar una gestión de colecciones que incluyan materiales en esos idiomas. La biblioteca cumplirá así una labor integradora, facilitando la adaptación de los recién llegados y favoreciendo su participación. Eso sí, no podemos aplicar la ecuación de que integración y asimilación son la misma cosa. Como señala Carmen Madrid Vilchez (2006), «*integración* no es sinónimo de *asimilación*; tampoco se debe confundir con uniformidad u homogeneidad de comportamientos y actitudes. El término implica la conquista de ámbitos de participación social en la comunidad por parte de los miembros de cada grupo».

Por eso es tan importante ofrecer documentos en las propias lenguas de las minorías, al mismo tiempo que se propician encuentros con la cultura y la lengua locales (facilitando el aprendizaje de idiomas y organizando actividades culturales). La biblioteca multicultural debe atender a las necesidades de los recién llegados, para que sepan desenvolverse en la sociedad de acogida y, al mismo

tiempo, crear el capital social necesario para que los diferentes grupos no se vean como extraños y creen lazos de confianza y cooperación. No se trataría tanto de entender intelectualmente a las otras culturas (aunque el conocimiento de la diversidad siempre ayuda) como de desarrollar una educación de la acogida, de la hospitalidad.

Las personas que llegan a trabajar a nuestro país continúan manteniendo vínculos con sus países de origen y les es de suma importancia permanecer informados sobre lo que ocurre allí. Una vez más, las tecnologías permiten ofrecer un servicio hasta hace poco impensable. Así, las bibliotecas de Barcelona, a través del programa *Diari del Món* (Diarios del Mundo), ofrece a sus usuarios 180 diarios en más de 20 idiomas de 60 países. También disponen de guías impresas (y en formato PDF desde la web) en castellano, inglés, árabe, urdu y chino para explicar qué es la biblioteca y qué materiales y servicios ofrece.

Sin duda, lo que se ha revelado como un instrumento de gran eficacia para ofrecer información y servicios a la población inmigrante es la propia web de la institución. La parte digital de la biblioteca, expresada a través de su web, permite traspasar barreras de espacio; ya no hay por qué acercarse a la biblioteca y ampliar el tiempo de servicio, ya que el acceso al servidor no tiene límites horarios. Esta «deslocalización» es importante para usuarios que pueden sentirse incómodos a la hora de entrar en las bibliotecas por desconocer el idioma, no tener hábito de acudir a ese tipo de instituciones o no saber de su existencia.

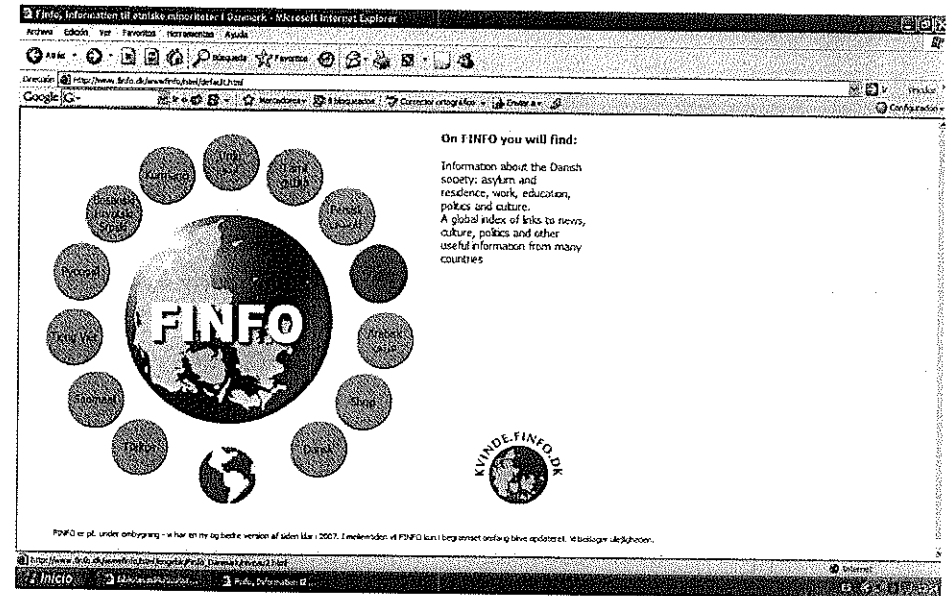
Pero ¿cómo puede alguien que no conoce las bibliotecas llegar a su web? Podemos pensar que con tener la presencia adecuada en Internet, los buscadores harán el resto. ¿Es eso suficiente? ¿Puede una biblioteca sensible a la diversidad permanecer envuelta en sus muros y esperar a que sus posibles usuarios lleguen a ella? No parece lo más sensato. Hace tiempo que las bibliotecas buscaron presencia allí donde estaba la gente. Por nombrar algunas experiencias que se desarrollan en España, están las bibliotecas que montan un puesto en el mercado, las bibliopiscinas, el bibliometro... Es cuestión de pensar dónde podemos contactar con el público y salir a su encuentro. Aquí es donde entra en acción el márketing promocional para acercarse a los lugares en los que los inmigrantes viven, están o se relacionan: locutorios, restaurantes, bares, centros de salud, prensa local, medios de transporte, asociaciones, emisoras de radio, canales de televisión local... La biblioteca debe tener presencia en todos esos espacios para ofrecer sus servicios y promocionar su uso.

Por otro lado, proporcionar servicio de acceso a Internet se ha demostrado como una gran baza a la hora de atraer nuevos públicos. Desde el momento en que las bibliotecas están comprometidas en garantizar el derecho a la información de toda la ciudadanía, es importante que cuenten con conexión a Internet y que permitan su consulta gratuitamente. Pero deben ir más allá y, como parte de su compromiso educativo, participar en la alfabetización informacional de sus usuarios ofertando cursos sobre cómo y dónde encontrar información, cómo procesarla, cómo hacerla útil para sus vidas. La alfabetización digital es un aspecto necesario para lo anterior y debe dirigirse a los grupos más desfavorecidos, entre los que están los inmigrantes. Para esta población es importante conocer las posibilidades de comunicación que ofrece Internet, y el uso del correo electrónico puede ser un buen reclamo para atraer a la gente y ofrecerle (o propiciar el encuentro con) muchas otras cosas. Un buen ejemplo del uso de la web de la biblioteca para ofrecer información útil a los inmigrantes nos lo proporciona la web danesa FINFO: <<http://www.finfo.dk/wwwfinfo/html/default.html>>.

Esta página recoge toda una serie de temas que interesan a las minorías (ya sean étnicas, lingüísticas o culturales), con una atención puesta especialmente en los recién llegados (inmigrantes o refugiados), que necesitan saber datos prácticos sobre el país que les acoge y obtener información sobre educación, servicios sociales, asociaciones, oportunidades de empleo, trámites legales, cultura, etcétera. Por otro lado, se ofrece, desde la misma web, información sobre los países de origen de los inmigrantes.

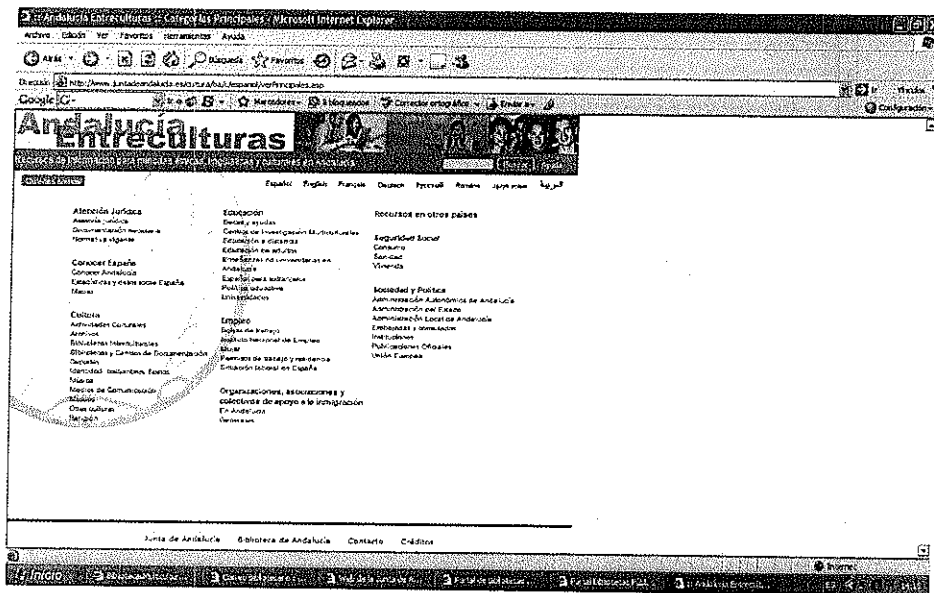
Siguiendo el ejemplo danés, se ha construido la web Andalucía Entreculturas, que recoge recursos en varios idiomas: <<http://www.juntadeandalucia.es/cultura/ba/c/>>.

Pero, cada vez más, se hace necesario que las bibliotecas cuenten con personal perteneciente a las minorías, que atienda a las personas en su lengua materna y ayude en las tareas de selección, adquisición y tratamiento de materiales en otros idiomas. Así lo señalan expertos de países en los que hay más tradición en este tipo de servicios. «Tener personal bilingüe es, desde luego, excelente, pero quizás solamente posible para los grupos lingüísticos más amplios representados en la comunidad. Deberían existir instrucciones políticas sobre esto; dudo que, de otra manera, se pueda llevar a cabo a mayor escala», nos dice Maud Ekman (1999) de la biblioteca pública de Eskilstuna (Suecia). Cuando las bibliotecas no puedan contratar personal bibliotecario que conozca las lenguas que se hablan en la comunidad, puede ser más sencillo compartir una plantilla de mediadores



culturales que pertenezcan a esos grupos lingüísticos. Naturalmente, los trabajos que se lleven a cabo con los inmigrantes deben tener una continuidad garantizada. Ninguna actividad o acción bibliotecaria que pretenda tener un impacto social puede improvisarse o materializarse en un corto período de tiempo. Todo lo relacionado con la educación y la cultura es un trabajo a medio o largo plazo y no podemos juzgar su eficacia por el impacto inmediato. Es muy desalentador, por ejemplo, que entre en funcionamiento un servicio y antes de un año haya desaparecido. Es el caso de la experiencia que se llevó a cabo en la Comunidad de Madrid contratando a cuarenta inmigrantes para que sirvieran de mediadores culturales e intérpretes en once bibliotecas de la capital. La noticia se hizo pública en el último trimestre del 2005, y a finales del 2006 ya no se ofrecía el servicio.

Crear y mantener colecciones en la lengua original de los inmigrantes es una de las recomendaciones que hace la IFLA. Con esto estaremos garantizando el derecho de esas personas a acceder a la información y a la cultura, pero, además, nos servirá para atraer a la población inmigrante y poder llevar a cabo otro tipo de trabajos favoreciendo su integración. Por encima de todo, les estaremos ofreciendo la posibilidad de encontrar espacios de libertad, que les permitan «dar sentido» a sus vidas y poder escapar a situaciones de opresión, en caso de que lo necesiten, como nos cuenta Michèle Petit (2001): «La lectura siempre produce



sentido; aun los lectores poco asiduos [...] saben que algunas frases halladas en un libro pueden a veces influir en el rumbo de una vida» y más adelante añade: «la lectura sigue siendo una experiencia irreemplazable, donde lo íntimo y lo compartido están ligados de modo indisoluble, y también estoy convencida de que el deseo de saber, la exigencia poética, la necesidad de relatos y la necesidad de simbolizar nuestra experiencia constituyen nuestra especificidad humana. Por todo eso, estoy empeñada en que cada hombre y cada mujer puedan tener acceso a los libros, con los cuales él o ella van a situarse en una lógica de creatividad y de apropiación» (Petit, 2001).

Al acercar libros en su propia lengua a los inmigrantes, estamos garantizando un derecho que va más allá de acceder a la información necesaria para la vida diaria o para satisfacer su curiosidad; estamos favoreciendo que estas personas puedan avanzar en la construcción de sí mismos, y tengan la posibilidad de «elaborar o mantener un espacio propio, un espacio íntimo, privado». Michèle Petit alerta sobre el peligro de adoptar un punto de vista excesivamente práctico o utilitario. Podemos tender a pensar que las necesidades de los grupos más desfavorecidos son tan acuciantes que los libros ofrecidos deberían ser útiles, libros de conocimiento, en oposición a la ficción, para favorecer lecturas educativas o útiles, en lugar de textos literarios que solo sirven para entretener. Las investigaciones de Petit des-

mienten estas falsas dicotomías y demuestran que la gente, una vez que se acerca a la lectura, se apropia de los textos para sacar provecho de lo que, en una visión simplista, nos parecía un mero ornamento burgués. De hecho, el arte tiene esa propiedad de nombrar, de transportarnos, de construirnos, de hacernos salir de nuestra realidad, a veces opresiva y cruel. En palabras de la autora citada: «la lectura puede ser un recurso para dar sentido a la experiencia de alguien, para darle la palabra a sus esperanzas, a sus miserias, a sus deseos; la lectura puede ser también un auxiliar decisivo para prepararse y encontrar la fuerza necesaria para salir de algo; y finalmente, otro elemento fundamental, la lectura es una apertura hacia el otro, puede ser el soporte para los intercambios» (Petit, 2001).

#### CAMINOS DE IDA Y VUELTA: UNA BIBLIOTECA QUE CONSTRUYE COMUNIDAD

Las bibliotecas conocen muchas maneras de acercar la lectura a la gente. Algo básico es ofrecer una colección actualizada, reunida con criterios profesionales (calidad, pertinencia, usabilidad...), que sea variada y que responda a las necesidades de información y cultura de los usuarios (Díaz Grau, García Gómez, 2002). A la hora de crear esa colección, debemos pensar en las lenguas propias de las minorías a las que atiende la biblioteca, pero también en documentos que, en la propia lengua mayoritaria del país, nos hablen de las culturas y países de quienes acogemos. No son ellos los únicos que deben aprender sobre nosotros, sino que desde aquí tenemos que aprender a vernos como el resultado de mezclas y conexiones. Ninguna cultura es algo cerrado ni estático, sino que, más bien, es producto de constantes encuentros y contaminaciones. Pero para darse cuenta de esto, y aceptarlo, se necesitan espacios (no solo físicos) para pensar(nos) en relación con los que consideramos «el otro».

Algunas bibliotecas públicas llevan mucho tiempo relacionándose con los centros escolares, y en algunos barrios y ciudades la mayor parte del alumnado de la escuela pública es de origen extranjero. Trabajar en cooperación con los docentes permite presentar la biblioteca como un centro de recursos interesante para todo el mundo, respetuoso con las diferentes culturas e identidades. Esto se puede transmitir a través de las guías de lectura (recogiendo escritores o tradiciones culturales de los países de origen de los inmigrantes), de los puntos e interés que ofrezca la biblioteca (por ejemplo, cocinas del mundo), de la música que se promoció (este es uno de los terrenos donde más mezclas culturales se producen y más diversidad

de oferta étnica hay), de las actividades culturales que se programen (películas, conferencias, exposiciones, teatro, que reflejen de alguna manera la multiculturalidad). El mero hecho de ofrecer cursos de formación sobre cómo utilizar la biblioteca o cómo manejar bases de datos o cómo encontrar información en Internet, permite escoger ejemplos que ponen de manifiesto que vivimos en una sociedad plural.

El trabajo con los más pequeños (a través de la hora del cuento o de materiales como álbumes ilustrados, etcétera) es interesante no solo para establecer las bases de relación entre los niños y niñas y la palabra, sino para transmitir valores de respeto hacia la diversidad. Además, captar a los usuarios prelectores supone entrar en contacto con padres, madres, personas cuidadoras y el hecho de que estos grupos entren en la biblioteca es una oportunidad inmejorable para llegar a un público más amplio.

Una actividad común de promoción de la lectura en muchas bibliotecas españolas son los clubes de lectura. A través de ellos se crean pequeñas comunidades lectoras que no dejan de tener un efecto multiplicador para la sociedad. En los clubes se tratan muchos temas de actualidad, a veces al hilo de las lecturas compartidas y otras por la propia dinámica del grupo; sería un buen lugar para abordar el tema de la multiculturalidad y la diversidad. Eso sin contar con que en los grupos puede haber presencia de inmigrantes o con la posibilidad de crear clubes específicos para inmigrantes en función de su nivel de dominio del idioma.

La biblioteca es un lugar de encuentro privilegiado porque no tiene el carácter de obligatoriedad de los centros escolares. A la biblioteca acude uno cuando quiere, y dentro de ella puede diseñar sus propios itinerarios de aprendizaje, de investigación, de placer. Por eso es tan importante favorecer, con mediaciones, pero también poniendo materiales a disposición de los usuarios, el encuentro con lecturas, personas, músicas, actividades... No hay que olvidar los aspectos relacionados con la señalización y la información sobre los servicios dentro de la biblioteca. En la medida de lo posible, se debería contar con carteles multilingües o, al menos, con signos lo más universales posible para señalar salidas, rutas, lavabos, etcétera. En su papel de lugar de encuentro entre diferentes grupos, colectivos y personas, la biblioteca debe extremar el cuidado en todo lo que tenga que ver con la acogida: espacios, diseño, señalizaciones, personal... Aunque avance la presencia del mundo digital, es el trato entre personas lo que hace que las bibliotecas, como otros servicios públicos de carácter cultural y social, tengan razón de ser. Serán personas las que diseñen los servicios, presenciales o a distancia, para que los utilicen otras personas. Todo en la biblioteca se puede reducir a un

flujo constante de comunicación entre el personal bibliotecario (que selecciona, gestiona, dispone y difunde) y los usuarios que acuden a utilizar lo que allí se ofrece. Por eso es muy importante que la biblioteca sensible a la diversidad tenga un personal formado y comprometido con esa política.

Las bibliotecas deben ser garantes de la bibliodiversidad, que amenazan los grandes grupos y el pensamiento único, pero para ello deben cuidar que su plantilla profesional refleje esa realidad múltiple. Como dice Maja Berdtson, directora de los servicios bibliotecarios de Helsinki, «habrá muy poca “acción” y desarrollo en un lugar de trabajo en donde el 90 % del personal tenga la misma educación, el mismo sexo, la misma edad y los mismos valores. Ya que en la biblioteca en la que trabajamos nos encontramos con todo tipo de gente, tenemos que asegurarnos de que también tenemos variedad entre el personal» (Gómez Varela, 2004).

En las bibliotecas universitarias de los Estados Unidos es mucho más común que aquí disponer de planes para fomentar la diversidad cultural. Entre las acciones que llevan a cabo está la de contratar bibliotecarios de grupos sociales «minoritarios» o la captación de estudiantes becarios de minorías sociales para trabajar en la biblioteca. Estas acciones se acompañan de trabajos de formación y sensibilización de la plantilla bibliotecaria en aspectos multiculturales. Para ver un panorama de estas y otras cosas que se están haciendo fuera, se puede consultar el artículo de Puertas, Sunyer y Vives (2004) citado en la bibliografía. Estos autores nos cuentan la interesante iniciativa de la Universitat Politècnica de Catalunya, que, desde el campus de Tarrasa, pone a disposición de la comunidad universitaria una colección de músicas, cine y literaturas del mundo: <[http://biblioteca.upc.es/bib170/colleccions/cul\\_mon.asp](http://biblioteca.upc.es/bib170/colleccions/cul_mon.asp)>.

Habría que insistir en el hecho de que todas las bibliotecas, independientemente de su tipo, deberían implicarse en el trabajo por lograr una sociedad más respetuosa con la diversidad. En realidad, aparte de algunos aspectos funcionales, la división entre bibliotecas públicas, escolares y universitarias no es ciertamente relevante cuando todas ellas, financiadas con recursos públicos, deberían dar servicio a toda la población. La cooperación entre los diferentes tipos de bibliotecas es imprescindible si queremos dar un servicio de información y lectura públicos de calidad y hacer realidad metas profesionales, como garantizar la formación a lo largo de la vida o hacer que todos los recursos sean accesibles para toda la ciudadanía.

La responsabilidad para lograr una sociedad multicultural, basada en la diversidad y respetuosa con las diferencias recae en todo tipo de bibliotecas, ya sean públicas, universitarias o escolares (cuando existan). Por supuesto, las bi-



bibliotecas no pueden actuar como francotiradoras a la hora de eliminar los obstáculos de la integración social. No podemos cargarles con la responsabilidad de influir en la sociedad o de realizar un trabajo social que debe tener un carácter conjunto. Es una opción política el que los gobiernos apuesten por la inversión en educación y cultura a la hora de hacer frente a los grandes retos de nuestras sociedades. Pero no es utopía pensar que el conocimiento compartido puede generar desarrollo y riqueza para los países y los pueblos; eso es lo que nos dice Koichiro Matsuura (2006), director general de la UNESCO. Hay ejemplos en muchos lugares del mundo, pero quizá merezca la pena destacar el caso de Medellín (Colombia). La ciudad ha logrado reducir sus niveles de violencia y marginación gracias a una propuesta basada en la educación y la democratización de la cultura. Para el año 2007 está previsto que Medellín estrene cinco grandes bibliotecas en los barrios más duros y, mientras tanto, se están logrando potenciar actitudes y comportamientos que tienen un efecto sobre la vida diaria de las personas (*El País*, 30-11-2006).

Las bibliotecas no son el único motor del cambio para una sociedad más habitable, pero pueden liderar proyectos, coordinar trabajos y cooperar con otras instituciones para avanzar en ese camino. Es una cuestión de compromiso.

#### REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- DÍAZ GRAU, A. (2004): «Creando lazos de unión entre los ciudadanos: la biblioteca pública como impulsor del capital social» (*Foro Biblioteca y Sociedad: experiencias de innovación y mejora*, 14-16 de octubre, Universidad de Murcia), <<http://www.anabad.org/admin/archivo/docdow.php?id=130>>. [Consulta: 5-12-2006.]
- DÍAZ GRAU, A., y F. J. GARCÍA GÓMEZ (2002): «La biblioteca pública como recurso ante situaciones críticas o carenciales, endémicas y transitorias», *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, vol. 17, n.º 69, pp. 9-24, <<http://www.aab.es/51n69a1.pdf>>. [Consulta: 5-12-2006.]
- EKMÁN, Maud (1999): «Llegar a los usuarios multiculturales en las bibliotecas: algunas reflexiones y ejemplos desde Suecia», 65th IFLA Council and General Conference, Bangkok (Tailandia), <<http://www.ifla.org/IV/ifla65/papers/008106s.htm>>. [Consulta: 19-11-2006.]
- GÓMEZ VALERA, M. Carmen (2004): «Una mirada externa: entrevista a Maja Bertson, directora de los servicios bibliotecarios de Helsinki», *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, n.º 75-79, junio-septiembre, pp. 261-267.

- GONZÁLEZ OLIVARES, J. L. (2002): «Minorías culturales en las bibliotecas públicas», *Educación y Biblioteca*, vol. 14, n.º 131, pp. 54-55.
- IFLA (1988): «Comunidades multiculturales: normas para servicios multiculturales», 2.ª ed. revisada, <<http://www.ifla.org/VII/s32/pub/guide-s.htm>>-. [Consulta: 25-11-2006.]
- IFLA/UNESCO (2001): «Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas», abril, <<http://unesdoc.unesco.org/images/0012/001246/124654s.pdf>>. [Consulta: 25-11-2006.]
- «Inmigración y cambio demográfico en España» (2006), *Weblog Migraciones. Reflexiones cívicas*, enviado el 18 de enero, <<http://weblogs.madrimasd.org/migraciones/archive/2006/01/18/12248.aspx>>. [Consulta: 12-11-2006.]
- MADRID VÍLCHEZ, Carmen (2006): «Animación a la lectura en bibliotecas multiculturales», <[http://travesia.mcu.es/documentos/seminario\\_h\\_b/31forocarmenmadrid.pdf](http://travesia.mcu.es/documentos/seminario_h_b/31forocarmenmadrid.pdf)>. [Consulta: 12-11-2006.]
- MATSUURA, Kichico (2006): «¿Dejar para mañana el aprovechamiento compartido del conocimiento?», *El País*, 16 de octubre <[http://www.elpais.com/articulo/educacion/Dejar/manana/aprovechamiento/compartido/conocimiento/elpepupor/20061016elpepiedu\\_4/Tes/](http://www.elpais.com/articulo/educacion/Dejar/manana/aprovechamiento/compartido/conocimiento/elpepupor/20061016elpepiedu_4/Tes/)>. [Consulta: 12-12-2006.]
- PÉREZ IGLESIAS, J. (2002): «Nosotras, red(volucionarias): o cómo tejer una red que haga las bibliotecas menos excluyentes», *Educación y Biblioteca*, vol. 14, n.º 130, pp. 96-103.
- PETIT, Michèle (2001): *Lecturas: del espacio íntimo al espacio privado*, México: Fondo de Cultura Económica.
- PUERTAS MOLINA, M., S. SUNYER I LÁZARO y J. VIVES I GRÀCIA (2004): «La gestió del multiculturalisme a les biblioteques universitàries: el cas de la Biblioteca del Campus de Terrassa de la UPC», *Item*, n.º 37, pp. 6.
- THORHAUGE, Jens: «Estrategias en los servicios de la biblioteca pública para las minorías étnicas en Dinamarca», World Library and Information Congress: 69th IFLA General Conference and Council, <[http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/008\\_trans-Thorhauge.pdf](http://www.ifla.org/IV/ifla69/papers/008_trans-Thorhauge.pdf)>. [Consulta: 5-12-2006.]
- TOLEDO LORENTE, Lourdes (2002): «Entrevista con Barbara J. Ford: responsable de la Biblioteca Pública de Chicago», *Revista d'Arxius i Biblioteques: Compactus*, n.º 5, pp. 27-30, <<http://eprints.rclis.org/archive/00004396/>>. [Consulta: 5-12-2006.]
- «Un laboratorio cultural contra la violencia» (2006), *El País*, 30 de noviembre, pp. 54-55.